

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jasa sering kali dipandang sebagai fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai dengan pengertian jasa sebagai produk. Menurut Kotler (dalam Rambat, 2009:6) pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Perkembangan dunia usaha di Indonesia semakin kompetitif terutama di bidang jasa pengiriman barang. Setiap perusahaan dituntut untuk mengolah pengiriman barang menjadi lebih profesional. Jasa ekspedisi merupakan bagian bisnis yang memiliki peran penting dalam rantai pendistribusian. Banyak perusahaan membutuhkan jasa ekspedisi khususnya untuk kegiatan logistik dan pendistribusian barang. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rusly dan Indriyani (dalam Samapaty, 2015), keberadaan jasa ekspedisi dapat memperlancar arus barang secara efisien dengan kecepatan dan ketepatan dalam kegiatan ekspor dan import di perdagangan nasional maupun internasional.

Meningkatnya usaha pada sektor pengangkutan menunjukkan tingginya persaingan bisnis yang terjadi pada industri ekspedisi. Hal tersebut menuntut

setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspedisi untuk memiliki keunggulan bersaing agar dapat menjaga eksistensinya pada persaingan industri pengangkutan yang semakin kompetitif. Dalam menghadapi tingginya persaingan tersebut seluruh masyarakat diharapkan dapat memiliki semangat yang tinggi dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya. Perusahaan diuntut untuk lebih fleksibel dalam memenuhi kebutuhan konsumen, dan juga diuntut untuk memperbaiki kinerja secara terus menerus.

PT. Sinar Mataram Cepat (SIMAC) adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. PT Sinar Mataram Cept ini sudah berdiri sejak tahun 2011. Rute yang dilayani adalah Surabaya–Mataram. Sebagai penyedia jasa pengantar barang yang diamanatkan pelanggan untuk dikirim ke tujuan, PT. Sinar Mataram Cepat menerapkan beberapa sistem atau prosedur pengiriman agar dalam pengirimannya dapat dicapai sesuai target, yaitu terkirim ketujuan masing-masing baik yang masuk ke kantor PT. Sinar Mataram Cepat untuk diambil sendiri oleh penerima barang maupun ke alamat tujuan.

Pertama-tama pelanggan akan melakukan pesanan melalui telepon. Pesanan akan diterima oleh bagian customer service, yang selanjutnya akan mengecek ketersediaan tempat di gudang dan kedatangan truk padahari tersebut. Jika ada tempat tersedia digudang dan ada jadwal kedatangan truk, maka pelanggan diijinkan untuk mengirimkan barangnya kegudang. Jika tepat dan truk tidak tersedia pada hari tersebut, pesanan akan ditunda atau dibatalkan. Barang-barang yang telah di kirim dikumpulkan bersamaan dengan barang yang akan dikirim lainnya di registrasi secara manual, lalu surat pengiriman dari pelanggan

akan di beri nomer resi dan surat jalan PT Sinar Mataram Cepat. Barang akan dikirim jika ada truk yang datang tetapi, jika truk tidak datang pada hari tersebut maka barang terpaksa harus menunggu digudang untuk satu atau dua hari.

Untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam hal pengiriman barang yang menuntut untuk cepat dan profesional, maka perusahaan mengutamakan kepuasan pelanggan dalam hal pengiriman barang, keinginan perusahaan pengiriman barang yaitu para pegawainya yang terlibat dalam pengiriman barang mampu bekerja dengan teliti dan cepat dalam menangani permintaan pelanggan yang terkadang menuntut agar barangnya segera dikirim sampai pada tempat yang dituju dan tidak ada kesalahan dalam pengiriman barang.

Namun, perusahaan pengiriman barang juga memiliki kelemahan. Kelemahan yang biasanya ditemukan pada perusahaan pengiriman barang adalah bagaimana perusahaan menangani pengendalian terhadap proses pengiriman barang, karena berbagai macam jenis barang yang masuk ke dalam gudang tidak sebanding tempat dan keterbatasan kemampuan sumber daya manusia (*human error*).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diangkat judul **“ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS SIKLUS PENGIRIMAN BARANG PADA PT SINAR MATARAM CEPAT”**.

1.2 Tujuan Studi Lapang

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian internal proses pengiriman barang pada PT Sinar Mataram Cepat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh PT Sinar Mataram Cepat pada prosedur pengiriman barang
3. Untuk mengetahui tentang pengawasan kuantitas dan kualitas pengiriman barang.

1.3 Manfaat Studi Lapang

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan untuk memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kebaikan yang ada dalam perusahaan. Selain itu juga dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam hal pengendalian pengiriman barang sebagai usaha dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Bagi pihak lain diharapkan dapat membantu dalam penyajian informasi untuk mengadakan studi lapang yang serupa.

1.4 Ruang Lingkup Studi Lapang

Ruang lingkup digunakan sebagai batasan agar pembahasan dalam tugas akhir ini tidak keluar dari topik yang diambil. Ruang lingkup dalam studi lapang ini hanya memfokuskan pada pengendalian pada siklus pengiriman barang yang dilakukan oleh PT Sinar Mataram Cepat.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam membahas masalah yang dihadapi dibutuhkan suatu metodologi penelitian yang baik agar laporan yang dihasilkan dapat memberikan data teori penunjang yang akurat. Untuk itu penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

1. Pengamatan (*observation*)

Menurut Riduwan (2004:104) observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Ini adalah salah satu cara untuk mendapat data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke perusahaan agar lebih jelas tentang kondisi dan melakukan penelitian atas informasi dan data yang ada pada PT Sinar Mataram Cepat tentang proses pengiriman barangnya.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Setyadin (dalam Gunawan, 2013:160), Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Metode ini dilakukan yaitu dengan cara tanya jawab langsung untuk mendapat informasi dan gambaran umum tentang perusahaan dan semua data-data yang berkaitan dengan pembahasan. Wawancara dilakukan dengan pimpinan kantor cabang PT Sinar Mataram Cepat yang berada di Surabaya.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Arikunto (2006:231), metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk mencatat arsip maupun dokumen yang tersimpan di PT Sinar Mataram Cepat yang berhubungan dengan proses pengiriman barang.